

**UNIR-UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA  
CAMPUS CACOAL  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

**RICARDO VILAS BOAS DA SILVA**

**O RISCO DE CRÉDITO EM EMPRESAS ATACADISTAS  
LOCALIZADAS NAS PROXIMIDADES DA RODOVIÁRIA DE  
CACOAL: *o caso da inadimplência***

Trabalho de Conclusão de Curso  
Artigo

**CACOAL - RO  
2008**

**RICARDO VILAS BOAS DA SILVA**

**O RISCO DE CRÉDITO EM EMPRESAS ATACADISTAS  
LOCALIZADAS NAS PROXIMIDADES DA RODOVIÁRIA DE  
CACOAL: *o caso da inadimplência***

Artigo apresentado à Fundação Universidade Federal de Rondônia, *Campus Cacoal* como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em administração.

Prof. Orientadora: Ms. Lucia Setsuko Ohara Yamada

CACOAL - RO  
2008

**O RISCO DE CRÉDITO EM EMPRESAS ATACADISTAS  
LOCALIZADAS NAS PROXIMIDADES DA RODOVIÁRIA DE  
CACOAL: *o caso da inadimplência***

**Por**

**Ricardo Vilas Boas da Silva**

**Artigo apresentado à Fundação Universidade  
Federal de Rondônia, Curso de Administração  
para obtenção do grau de Bacharel em  
Administração, mediante a Banca Examinadora  
formada por:**

---

**Presidente**

**Prof<sup>a</sup>. Ms. Lucia Setsuko Ohara Yamada – Orientadora /UNIR**

---

**Membro**

**Prof. Ms.Marcelo Ferreira Tete - UNIR**

---

**Membro**

**Prof<sup>a</sup> Ms Suzenir Aguiar da Silva Sato - UNIR.**

## **DEDICATÓRIA**

Aos meus pais, por terem dedicado suas vidas a mim, pelo amor, carinho e estímulo que sempre me proporcionaram, e por tudo que representam em minha vida.

## AGRADECIMENTOS

Primeiro a *DEUS*, pois em tudo dai glória a Ele!!!!

Aos meus amados pais, *João Roberto da Silva e Eleni Vilas Boas da Silva*, os pilares desta conquista, exemplos de vida, espelhos com reflexos radiantes para toda a família, os quais sempre estiveram pacientemente ao meu lado, mesmo quando distante, dando-me suporte para que alcançasse meus objetivos. A vocês, que jamais faltaram à família, pela importância e pelo amor incondicional.

Aos meus irmãos, *Cristiane Vilas Boas da Silva* (que também estará se fartando do sabor de semelhante conquista), *Patrícia Vilas Boas da Silva*, *Gustavo Vilas Boas da Silva* e *Silvia Vilas Boas da Silva Pagliosa Ulkowski*.

Aos meus amados sobrinhos, *Lana Biatriz Vilas Boas* e *Vítor Vilas Boas Pagliosa Ulkowski*.

À minha namorada, *Vanessa Salame* por sempre ter me apoiado em todos os bons e maus momentos.

Aos meus colegas de turma pela parceria durante esses anos de constante luta.

À minha orientadora, professora *Lucia* pela colaboração na finalização deste trabalho, tornando possível a conclusão e apresentação.

Agradeço aos meus professores que durante a graduação me transmitiram o conhecimento sempre com profissionalismo e seriedade.

Agradeço os que de alguma forma colaboraram com as pesquisas de campo.

## **RISCO DE CRÉDITO EM EMPRESAS ATACADISTAS LOCALIZADAS NAS PROXIMIDADES DA RODOVIÁRIA DE CACOAL: o caso da inadimplência**

Ricardo Vilas Boas da Silva<sup>1</sup>

**RESUMO:** Este artigo teve como objetivo identificar o índice de inadimplência, detectando fatores que a influenciam no comércio atacadista em Cacoal/RO. Com a facilidade de pagamento que o comércio atacadista tem proporcionado aos seus clientes, o aumento das vendas a prazo com parcelamentos longos, em franca expansão, favorece o crescimento desse índice em igual proporção. Dentro deste contexto se questionou as razões que levam o mercado atacadista cacoalense a atingir este número, observando, sobretudo os fatores negativos que a desencadeiam no comércio local. Por meio do estudo bibliográfico e pesquisa de campo, com uso de questionário com perguntas semi-estruturadas realizadas com empresários do comércio atacadista nas mediações da Rodoviária da cidade de Cacoal-RO, procurou-se por dados que possibilitasse atingir o objetivo estabelecido na pesquisa. Percebeu-se que todos os setores são atingidos, e que a venda em nota promissória é superior às demais modalidades; estes e outros dados permitem dizer que para a redução do índice deve ser feita uma pesquisa detalhada sobre o perfil do cliente antes da aquisição do produto. No primeiro semestre de 2008, 60% das empresas atacadistas afirmam que da sua carteira de clientes a inadimplência está próximo a 10%.

**PALAVRAS CHAVE:** Comércio Atacadista. Cliente. Crédito. Inadimplência.

### **INTRODUÇÃO**

Uma das demonstrações mais evidentes do crescimento do crédito empresarial no município de Cacoal está no comércio espalhado por todos os bairros do município. As vitrines estão cheias de atrativos e de ofertas de parcelamentos “sem entrada”, ou para começar a pagar com mais de 30 dias, e ainda aceitam-se cartões de diferentes bandeiras.

A facilidade de crédito leva para as lojas classes menos favorecidas, dando a elas oportunidades de comprar com bom gosto e qualidade, algumas com pequenas taxas de juros, outras com taxas de juros bem maiores. É o caso, por exemplo, das lojas de móveis e utensílios domésticos que oferecem produtos a

---

<sup>1</sup> Graduando em Administração, pela Universidade Federal de Rondônia – UNIR, sob a orientação da Prof<sup>a</sup>. Ms. Lucia Setsuko Ohara Yamada.

prazo com quase o dobro do preço à vista, mas com parcelamentos prolongados pelas financiadoras.

Todas essas ofertas tentadoras estão levando jovens, adultos e até aposentados a se endividarem, a ponto de comprar na cidade toda, já que as prestações são pequenas, mesmo que sejam muito longas. Todavia, ao juntar todas as parcelas e mais as despesas de cada um, contando ainda com os imprevistos que venham a surgir ao longo dos meses, a renda mensal do comprador acaba não dando para cobrir as prestações.

O cenário atual é resultado do aumento da concorrência. As empresas maiores chegam à cidade financiando quase tudo, isso influencia o mercado e obriga o pequeno comerciante a financiar também, mesmo não tendo capital de giro suficiente para financiar seu cliente por isso muitos acabam administrando com capital de terceiro, virando uma “bola de neve”.

A grande oferta de crédito tem seus riscos. Prova disso são as reviravoltas recentes nas bolsas de valores do mundo todo, em decorrência da crise Norte-Americana, nascida no setor imobiliário, exatamente em função da oferta indisciplinada de crédito. O cenário naturalmente é muito diferente do brasileiro, mas serve de alerta. Claro que isso se houver venda demasiada para quem não tem condição de honrar o compromisso, mesmo que isso não seja intencional, essa venda se tornará um problema a ser administrado.

O objetivo geral da pesquisa é identificar o índice de inadimplência e detectar quais os fatores que estão influenciando a inadimplência no comércio atacadista das micro e pequenas empresas de Cacoal/RO. Tendo como objetivos específicos identificar quais as atividades atacadistas possuem maior índice, os fatores que estão desencadeando a inadimplência, os critérios para a concessão de crédito, os conceitos de crédito e as políticas de concessão de crédito.

No entanto, estudar os problemas que muitos empresários do ramo atacadista vêm enfrentando no município de Cacoal/RO devido à inadimplência significa buscar o conhecimento sobre o que está acontecendo de fato. Nesta perspectiva, após a busca, propor soluções para amenizar o cenário atual.

Diante da necessidade de se conhecer a situação da inadimplência no comércio atacadista das micro e pequenas empresas de Cacoal, define-se este estudo como uma pesquisa exploratória que, segundo Gil (1999), tem enfoque na análise documental/bibliográfica com respaldo qualitativo e estatístico.

O público alvo da pesquisa de campo são as micro e pequenas empresas de vários setores atacadistas, situados nas mediações da Rodoviária de Cacoal/RO. A coleta dos dados foi realizada no mês de novembro de 2008, com aplicação de questionário e entrevistas com perguntas semi-estruturadas aos empresários.

## 1 CONCEITOS E DEFINIÇÕES DE CRÉDITO

Quando se fala em crédito empresarial, refere-se ao ato de abrir uma conta, concessão de crédito, confiança que a empresa deposita no cliente. Ou seja, Segundo Paiva (1997, p. 3), crédito é atrelado à confiança, pois como diz o mesmo: "[...] “confiamos no compromisso de alguém para conosco”, todavia, a confiança é um elemento necessário no crédito, mas não suficiente.

Silva (2003, p. 63), define crédito como “um instrumento de política de negócios a ser utilizado por uma empresa comercial ou industrial na venda a prazo de seus produtos ou por banco comercial, por exemplo, na concessão de empréstimo, financiamento ou fiança”.

Camargos et al (2008, p. 3) contribui dizendo que:

O crédito pode ser definido pela cessão temporária de recursos a terceiros, mediante remuneração (juros) cobrada ao devedor pelo seu uso, que pode ser concedido por vários tipos de empresas e para uma variada gama de finalidade, com destaque para o segmento bancário, ao ser agente intermediador das captações e aplicações de recursos na economia, regulado por normas estabelecidas pelas autoridades monetárias.

Dentro deste contexto, vale destacar que as micro e pequenas empresas também estão trabalhando com créditos facilitados; e em discurso, Ventura (2000) explica que o crédito tem três elementos os quais resume-se em:

- a) **Elemento subjetivo** — é a confiança;
- b) **Elemento material** — o dinheiro ou os bens;
- c) **Elemento cronológico** — o tempo.

Estes três elementos mostram o quanto o crédito realmente é um risco, seja em pequeno ou maiores níveis, por outro lado, o crédito facilitado também consiste numa aplicação de recursos pela empresa. O que dá para perceber é que o crédito é a expectativa de adquirir algo que possa ser reembolsado dentro de um espaço de tempo limitado e, como diz Souza (2005, p. 22),



O desafio das empresas não financeiras na concessão de crédito é adequar seus parâmetros de concessão de forma a assegurar o bom relacionamento com o cliente ao nível desejado de vendas com risco mínimo para o negócio, assegurando maximização do capital de seus proprietários.

Percebe-se que conceituar crédito não é difícil, sendo complexo compreender como se dá os critérios para a efetuação deste crédito, sem que haja perda na carteira de clientes, ao mesmo tempo em que sejam minimizados os riscos do crédito próprio. Mas como diz Franzin (2002, p. 11), “crédito é conceder um valor para ser recebido numa data determinada, porém, oferecer crédito é demonstrar que se está disposto a assumir risco, pois nem sempre os créditos concebidos são totalmente recuperados pelo credor”.

## 2 O RISCO DE CRÉDITO PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

A globalização da economia mercantil tem provocado mudanças em todos os setores comerciais em nível mundial, e conseqüentemente em nível nacional. As políticas de créditos das micro e pequenas empresas executadas de forma facilitada e sem muitas exigências, levam ao um crescimento do risco de crédito. E Camargos et al (2008, p. 3) considera que este crescimento,

[...] não se dá de maneira linear no tempo, mas sim em ciclos de baixo crescimento (crises) e de elevado crescimento (*booms*), principalmente dos chamados ativos financeiros ou valores mobiliários. Nesse último cenário, o acesso ao crédito é facilitado devido à sua grande disponibilidade na economia e à competição entre as instituições financeiras, que no afã<sup>2</sup> de atingir metas de intermediação financeira e de aumentar sua carteira de clientes reduz o nível de restrições ou exigências para a concessão do crédito.

Esta redução das exigências para a aquisição de crédito facilita o ingresso de pessoas não habilitadas para este tipo de compromisso, ora por caráter, ora por não possuir controle de suas finanças, “considerando que a inadimplência (ou inadimplemento) ocorre quando há o descumprimento de um contrato ou de qualquer uma de suas condições, a situação de não cumprimento da promessa constitui-se inadimplência” (CIA, 2003 *apud* SOUZA, 2005).

A todo o momento as empresas estão correndo riscos, pois seja ao adquirir crédito para si, ou na concessão de crédito próprio aos seus clientes, no caso, o que

---

<sup>2</sup> Sinônimo de “afã: lida, fadiga.

precisa ser feito é uma seleção para quem se deve conceder créditos, pois como diz Braga (1995, p. 114):

Conceder crédito a qualquer cliente implica na empresa em assumir custos e riscos que por sua vez, nas vendas a vista não existem como, por exemplo, custo por analisar o potencial de crédito de cada cliente, com cobranças de duplicatas, possíveis prejuízos com valores incobráveis, e com recursos empregados nas contas a receber.

No que concerne as micro e pequenas empresas a complexidade da adoção de critérios rígidos na concessão de crédito decai sobre a carteira de cliente, pois, normalmente estas empresas atendem um público eclético e muitas vezes conhecem o dono da empresa, indo diretamente a este, característica, principalmente de empresas familiares (FIORENTINI, 2002).

Neste contexto vale fazer uso das palavras de Prado e Dalazoana (2008, p. 1) “[...] as micro e pequenas empresas são maioria na economia brasileira. Desta forma, a administração deve ser a ferramenta de sucesso para estas empresas fornecendo subsídios adaptados às necessidades das mesmas”. A administração a qual os autores se referem se volta para a “gestão financeira” da empresa, onde se dá (ou deveria dar-se) todo o controle financeiro da organização.

### **3 A INADIMPLÊNCIA E A CARTEIRA DE CRÉDITO**

A inadimplência é um dos riscos do comércio, pois a cada novo crédito aberto, sendo reincidente ou não, o cliente na compra, o comércio passa pela dúvida se vai ou não receber de acordo com o combinado. Pois, como diz Costa (2006, p. 5) “[...] qualquer descumprimento de cláusula ou de condição de um contrato pode ser caracterizado como inadimplência”, isso tende a piorar conforme o crédito vai se expandindo a todas as camadas sócio-econômicas.

O aumento do crédito ao consumidor no comércio está cada vez maior, como já foi citado, e isso se deve à facilidade das concessões destes créditos. Isso se deu, principalmente, após a estabilização da moeda brasileira, o real. Almeida (2008) ao discursar sobre cobrança e gestão de contratos, destaca que “[...] o Brasil está experimentando pela primeira vez a expansão massiva do crédito, cenário que os americanos e europeus convivem há muito tempo”.

Isso tudo deixa os brasileiros em alvoroço, seja o empresário, seja o consumidor, acarretando desta forma, em alguns casos, a inadimplência, o que Fiorentini (2008, p. 1) explica ser a rigor, a inadimplência “uma situação de qualquer quebra de cláusula de contrato. No mercado financeiro, no entanto muitas vezes o termo é usado como sinônimo de situação de atraso de dívida”.

Este atraso acaba deixando as empresas em situações comprometedoras, principalmente no que tange o setor financeiro (isso quando a empresa tem este setor), e tratando-se de micro e pequenas empresas a situação é mais complexa. Pellizaro e Cunico (2008, p. 1), explicam que a inadimplência em empresas que se encontram neste nível é mais vulnerável,

[...] Pois muitas delas não adotam critérios para venda de seus produtos. Já as de grande porte além de contarem com um departamento financeiro preparado para analisar as condições financeiras de atuais e futuros clientes, contam com um fluxo de caixa bem maior caso ocorra um índice elevado de inadimplência não afetará rapidamente no funcionamento da empresa.

Os problemas da falta de fluxo de caixa ocorrem principalmente com empresas familiares, pois estas não possuem controle dos gastos, normalmente não possuem sistema de controle de entrada e saída da empresa, sendo na maioria das vezes realizada somente a fim de cumprimento fiscal (ANTONIALLI, 2008).

Prado e Dalazoana (2008, p. 3) enfatizam que a carteira de clientes merece atenção especial, uma vez que esta é “[...] constituída pelo total dos clientes que compraram a prazo merece uma atenção especial, pois, faz parte da estrutura de capital de giro da organização, refletindo diretamente na liquidez da mesma”, ou seja, é, simultaneamente, uma carteira de crédito.

Almeida (2008, p. 1) completa dizendo que “sem dúvida, o maior benefício do acompanhamento diário de uma carteira de crédito é o conhecimento que irá se extrair sobre o perfil dos clientes e parâmetros que irão realimentar a política de crédito da empresa”.

Dentro do contexto até aqui apresentado, percebe-se que as considerações feitas por Pellizzaro e Cunico (2008, p. 8) por ocasião da finalização de pesquisa realizada pelos mesmos é que a concessão de crédito tanto quanto a inadimplência podem ser co-relacionadas, “pois a inadimplência pode iniciar quando não se faz uma venda bem feita, ou seja, não se conhece o cliente, o quanto ele ganha, pendências financeiras ou irregularidades no pagamento de suas contas”.

#### 4 POLÍTICAS DE CONCESSÃO DE CRÉDITO E MINIMIZAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

A política de concessão de crédito é um dos assuntos mais debatidos no meio administrativo, pois, uma falha, um erro poderá ser fatal à empresa. Os critérios a serem adotados são inúmeros, no entanto o Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE trabalha assiduamente na orientação e controle da inadimplência, pois, “a maioria das empresas sofre com os consumidores inadimplentes, sendo que este é um dos fatores que mais atinge os setores do comércio e de serviços, fazendo com que os empresários sintam-se desprotegidos” (FIORENTINI, 2008, p. 1).

O que chama atenção é a necessidade de se ter critérios para se minimizar a inadimplência de forma que as micro e pequenas empresas não sejam prejudicadas. Almeida (2008, p. 1) sugere que haja

[...] diálogo com o devedor dois ou três dias após o vencimento de uma parcela permite ao credor compreender melhor o perfil do seu cliente. Em alguns casos a alteração da data de vencimento da obrigação pode resolver o problema de um cliente que irá atrasar sua obrigação por muitos meses. Em outros casos, uma mudança brusca de cenário na renda do financiado, ocasionado pela perda do emprego, por exemplo, poderá recomendar uma repactuação de prazo, a transferência do bem e das obrigações a outro financiado e até mesmo a devolução amigável do bem financiado, antes que se acumulem parcelas vencidas.

No entanto, antes de conceder o crédito ao cliente é necessário que se faça uma série de pesquisas quanto ao nome, comportamento de pagamento do cliente em outras empresas, assim como o poder de liquidação da conta, ou seja, quanto o cliente pode se dispor para pagar (SOUZA, 2005).

Fiorentini (2008, p. 2) destaca que estabelecer regras para a concessão de crédito poderá minimizar a inadimplência e sugere que seja exigido na hora da negociação:

- 1-exigir a apresentação de documentos pessoais: R.G. e CPF, confirmando a assinatura dos mesmos;
- 2- não aceitar que o cliente diga o número do R.G. e CPF, mas sim solicitar a apresentação dos documentos na hora da compra à vista - quando paga com cheque - ou parcelada;
- 3- solicitar comprovante de residência: contas de água, luz, telefone etc.;
- 4- requerer comprovante de renda: recibo de pagamento, declaração de imposto de renda, carteira de trabalho;
- 5- após esses procedimentos, efetuar a confirmação de dados do cliente por telefone fixo (confirmação de residência, de emprego ou de uma referência);
- 6- consulta ao SPC - Serviço de Proteção ao Crédito, Serasa, usecheque,

telecheque, entre outros;

7- quando se tratar de cliente antigo, atualizar sempre os dados cadastrais, mantendo a confirmação por telefone;

8- trabalhar com cartões de crédito e de débito, pois as taxas cobradas pelas administradoras são compensadas pela garantia de recebimento dos valores.

Estas poderão ser algumas das práticas de redução dos riscos, mas não é a solução, lembrando que de qualquer forma, a empresa sempre estará em risco. Mas, como dizem Pellizzaro e Cunico (2008, p. 3), “as empresas adotam diferentes maneiras de concessão de crédito, variando também no segmento de mercado que atuam”.

Seja qual for a política de crédito da empresa, o risco de inadimplência estará sempre presente, pois, sempre haverá aqueles que conseguem driblar a empresa mesmo que essa possua um arsenal de questionamentos e métodos de prevenção a inadimplência.

## **5 CARACTERIZAÇÃO DO COMÉRCIO ATACADISTA EM CACOAL/RO**

As empresas do comércio atacadista em Cacoal/RO, são em sua maioria enquadradas como micro e pequenas empresas, objeto desta pesquisa. Nas proximidades da Rodoviária do município Cacoal, encontra-se o principal centro atacadista da cidade, sendo que constam empresas de diversos setores. No geral, as empresas atacadistas cadastradas no Sistema de Proteção ao Crédito – SPC em todo o município de Cacoal são 17 (dezessete), com maior concentração próximo a rodoviária, todavia, conforme informou a Câmara de Dirigentes Logistas de Cacoal, há outros atacados que não são sócios do CDL, não tendo como informar sobre estas empresas.

Os setores que participaram desta pesquisa foram os seguintes:

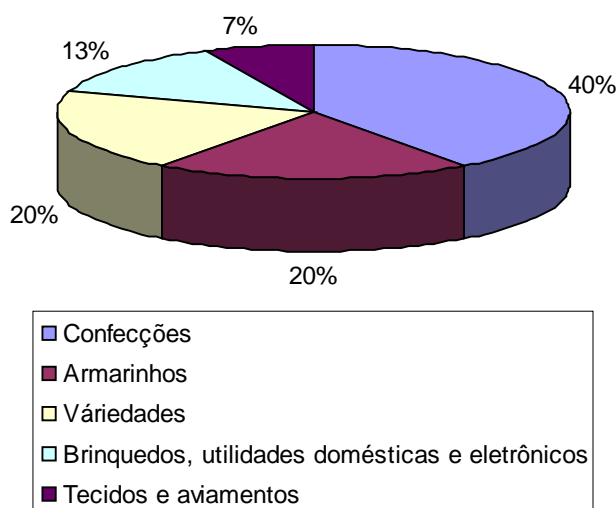
- a) Confeção;
- b) Armarinhos;
- c) Variedades;
- d) Brinquedos, utilidades domésticas e eletrônicos;
- e) Tecidos e aviamentos.

Sendo que foram entregue um total de 20 (vinte) questionários. Destes, apenas 5 (cinco) foram devolvidos, extraviaram ou os comerciantes se recusaram a participar.

## 6 RESULTADOS OBTIDOS COM A PESQUISA

Neste item será apresentado o resultado da análise da pesquisa de campo feita com os empresários do comércio atacadista do município de Cacoal, que atualmente se concentra em sua maioria próximo à rodoviária intermunicipal. Conforme dados do CDL, existem 17 comércios atacadistas registrados.

Após análise e tabulações dos dados, verificou-se que o comércio atacadista de Cacoal, nas proximidades da rodoviária intermunicipal está distribuído em cinco modalidades, sendo que a confecção tem 40% de empresas participantes, seguida de armarinhos e variedades com 20% cada, brinquedos, utilidades domésticas e eletrônicos com 13% e Tecidos e aviamentos com 7%.



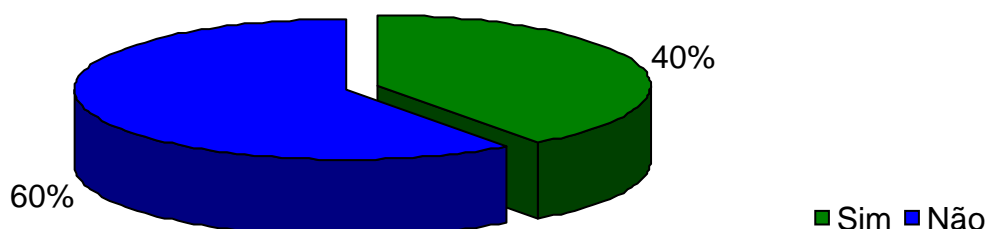
**Gráfico 1:** Ramo de atividades das empresas pesquisadas  
Fonte: pesquisa realizada pelo autor em 2008.

Os critérios que as empresas tomam são basicamente iguais para todas: consulta ao SPC, nome de três lojas que costumam comprar a crédito, nome de três pessoas conhecidas, preferencialmente que comprem na loja, holerite, telefone, comprovante de endereço residencial (com ou sem casa própria), e levantamento das disponibilidades de pagamento do cliente.

Todas as empresas pesquisadas disseram que o cliente pode voltar a comprar na empresa, após um período de inadimplência, com alguns cuidados extras. Todavia percebe-se que estes cuidados são os mesmos tomados na primeira

compra, ou seja, não há nada diferente, salvo algumas empresas que recebem uma parte no ato da compra, mas acabam repetindo tudo novamente, sem cuidados especiais.

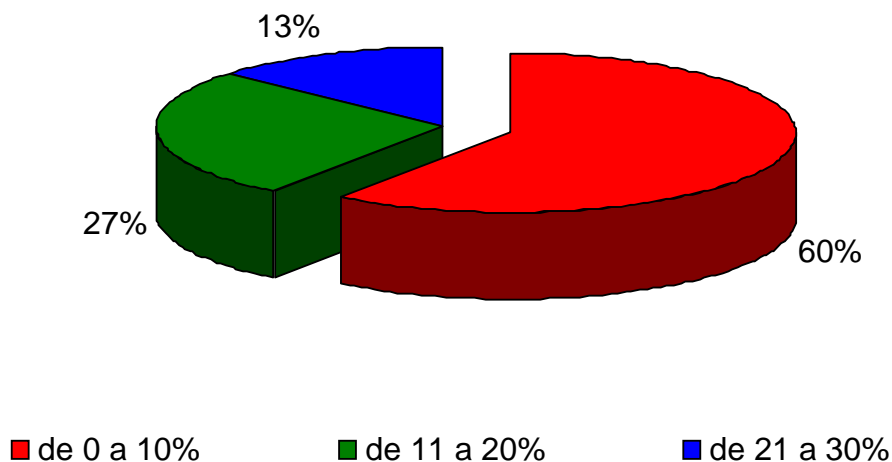
Foi questionado aos empresários se há registro de clientes que realizam compras com pagamento a vista, pois, comumente se vêem pessoas comprando em uma loja, e só é registrado se for comprar a prazo, ficando a empresa sem saber se o cliente é um bom comprador, um bom cliente ou não. Dos questionados 60% disseram que não registram a compra à vista do cliente, enquanto 40% realizam, como pode ser visto no gráfico 2.



---

**Gráfico 2:** Registro de clientes que realizam compras com pagamento à vista  
Fonte: pesquisa do autor em 2008

Foi solicitado que os empresários apontassem um percentual da quantidade de clientes que podem ser considerados como inadimplentes no primeiro semestre de 2008. Foram dadas alternativas de 0 a 100%, e os resultados apontados são assim classificados: 60% estão entre 0 e 10%, 27% afirmam que estão entre 11 e 20% e 13% afirmam estar entre 21 e 30%.

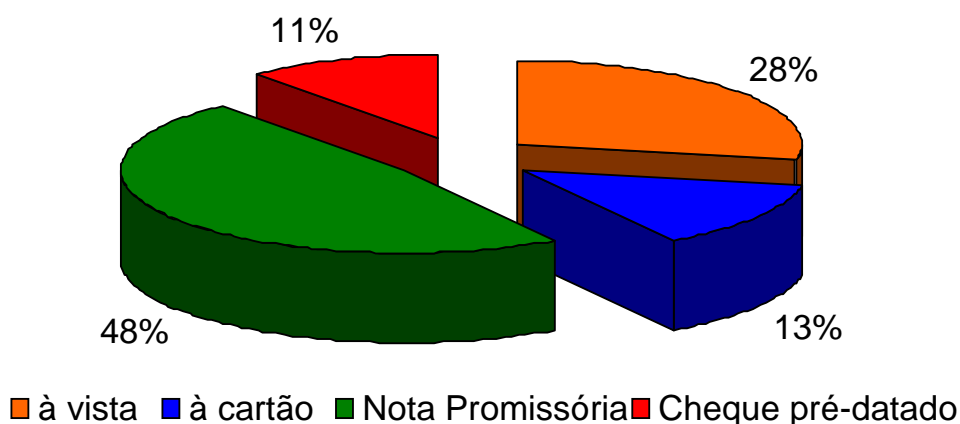



---

**Gráfico 3:** Porcentagem de clientes considerados como inadimplente no primeiro semestre de 2008.  
Fonte: pesquisa do autor em 2008

Foi solicitado aos empresários o percentual de clientes que realizam compras em diferentes modalidades, para chegar a este resultado fez-se a média ponderada, onde detectou-se que 48% dos clientes comprem com nota promissória, 28% à vista, 13% a cartão e 11% com cheque pré-datado, como pode ser visto no gráfico 4 .

---



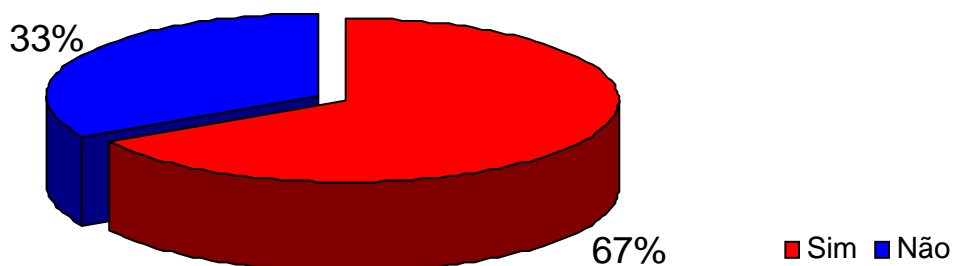

---

**Gráfico 4:** Média do percentual de compras realizada pelos clientes por modalidade  
Fonte: pesquisa do autor em 2008

Quanto ao capital de giro, das empresas pesquisadas 67% declaram que são prejudicados pela inadimplência e 33% que não são prejudicados (GRÁFICO 5). Segundo Pellizzaro e Cunico (2008, p. 3) para as micro e pequenas empresas é mais complicado administrar a questão da inadimplência, isso “desestrutura qualquer



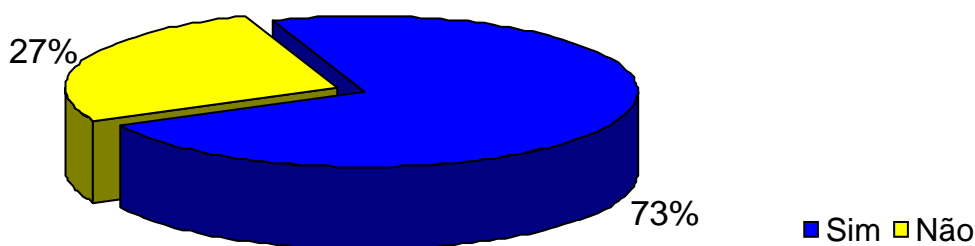
fluxo de caixa, pois o dinheiro que deixa de entrar, seria um dinheiro que deveria ser usado para arcar com despesas e obrigações da empresa, necessita-se então adotar outras medidas emergenciais para que não haja prejuízo do funcionamento da empresa”.



**Gráfico 5:** Empresas com capital de giro comprometido pela inadimplência

Fonte: pesquisa do autor em 2008.

Das empresas entrevistadas 73% não realizam provisão de clientes duvidosos e, somente 27% realizam (GRÁFICO 6), ao responderem esta questão, os que responderam que sim, disseram que o profissional que lida com esta parte é o gerente e a maior parte afirmou que são colocados todos os inadimplentes.



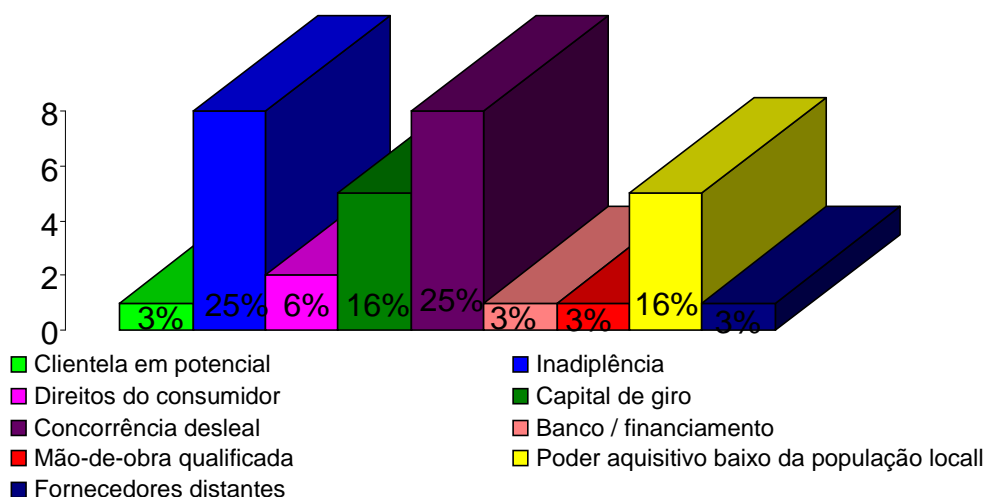
**Gráfico 6:** Empresas que realizam “provisão de clientes duvidosos”

Fonte: pesquisa realizada em 2008

Questionado sobre a política adotada pela empresa quando do atraso do pagamento pelos clientes, os entrevistados disseram que o método utilizado pela empresa é a ligação para o cliente e em caso de permanência do débito é enviada uma carta informando do atraso, para somente depois enviar ao Setor de Proteção ao Crédito – SPC.

Quanto às dificuldades encontradas pelos empresários houve um empate no primeiro lugar, sendo 25% para concorrência desleal e 25% para a inadimplência,

estes dois deram 50%, os outros 50% ficaram assim distribuídos: 16% para capital de giro e outros 16% para baixa renda da população de Cacoal, 6% para os direitos do consumidor, 3% para banco/financiamento, 3% falta de mão-de-obra qualificada e mais 3% para fornecedores distantes.



**Gráfico 7:** Dificuldades encontradas pelos empresários

Fonte: pesquisa do autor em 2008

Foi solicitado aos entrevistados opiniões a respeito de por que ocorre a inadimplência. Na opinião dos empresários entrevistados o maior problema que leva a ocorrer à inadimplência é a má distribuição de renda.

Nos gráficos apresentados, percebe-se com clareza o problema provocado pela inadimplência no comércio atacadista de Cacoal/RO, o pior é que com a inadimplência dos clientes das micro e pequenas empresas, estas acabam também por entrar no rol dos inadimplentes, pois em consequência disso acabam não tendo condições de cumprirem com suas obrigações.

As empresas estudadas têm em sua maioria mais de 5 (cinco) anos de atividades no mercado neste município, e têm superado entre uma e outra crise financeira o alto índice de inadimplência de seus clientes.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entendendo que a inadimplência é o não cumprimento das obrigações contratuais e que a concessão de crédito é realizada de maneira que sempre estará colocando a empresa em situação de risco.

Diante do apurado na pesquisa, no primeiro semestre de 2008, 60% das empresas atacadistas no município de Cacoal, especificamente nas proximidades da rodoviária intermunicipal, argumentam que de sua carteira de clientes inadimplentes chega a 10 %, 27% dos entrevistados afirmam que esse número chega a 20% e 13% dos entrevistados dizem que esse número atinge 30% do total de clientes. Considerando o elevado número de clientes inadimplentes principalmente nas empresas que apresentam índices de 30%, esses comércios são candidatos a falência, já que isso acarreta um grande prejuízo e defasagem do capital de giro. Entretanto para que isso ocorra precisam-se analisar outros fatores como por exemplo, a) se a empresa financia essa inadimplência com capital de terceiro, b) se a margem de lucro supre essa deficiência, só depois termos uma conclusão mais precisa sobre a liquidez da empresa.

Referidas empresas, objeto desta pesquisa, pertencem aos ramos de atividades econômicas sendo 40% de confecções, 20% entre armazéns e variedades, 13% brinquedos, utilidades domésticas e eletrônicos e 7% tecidos e aviamentos.

A distribuição de renda a nível nacional sempre foi um diferencial para as questões econômicas principalmente no comércio seja varejista ou atacadista. Segundo apurado na pesquisa, tal fator é o principal responsável pela inadimplência das empresas atacadistas das imediações da rodoviária intermunicipal no município de Cacoal.

Os principais critérios de abertura de créditos pelas empresas pesquisadas correspondem a uma praxe comercial, algumas com de ordem legal e outras de costume. Esses critérios em sua maioria apontados são na consulta ao SPC, nome de três lojas que costumam comprar a crédito, nome de três pessoas conhecidas e, por fim um cadastro geral do cliente.

Percebe-se ainda, que estas empresas atacadistas das proximidades da rodoviária intermunicipal, sofrem com a inadimplência, principalmente pelo fato de que 67% delas são prejudicadas no seu capital de giro.

Observa-se que a forma de conceder o crédito é falha, uma vez que a maioria dos clientes compra no sistema de nota promissória e considerando o grande percentual dos empresários que reclamam da falta de capital de giro, neste caso, sugere-se, que seja realizado o fluxo de caixa de maneira que se tenha um controle das atividades financeiras.

As maiores dificuldades encontradas nas empresas são a inadimplência e a concorrência desleal. Mas o baixo poder aquisitivo da população também preocupa os empresários, pois com renda per capita abaixo do salário mínimo, por exemplo, diminui a circulação de dinheiro, sendo uma das causas da inadimplência. Ademais, mesmo pedindo o holerite na hora da venda, sempre há os que conseguem “aumentar” a renda, como o caso dos que se denominam autônomos.

Diante dos dados expostos na pesquisa pode-se concluir que as possíveis causas da inadimplência são: a) não ser feito um controle mais rigoroso na análise dos clientes para evitar que comprem além do seu poder aquisitivo; b) concorrência desleal no sentido de prestar informações verídicas na hora de repassar referências pessoais; c) falta de um banco de dados mais preciso sobre os clientes inadimplentes; d) desconhecimento dos direitos e deveres do consumidor; e) despreparo das pessoas responsáveis pela concessão do crédito.

De acordo com o resultado da pesquisa e o referencial teórico dos autores pesquisados recomenda-se que as empresas atacadistas de Cacoal revejam a sua política de crédito e tomem as seguintes medidas: a) oferecer condições aos responsáveis pela concessão de crédito para que possam avaliar de forma mais adequada e aprofundada cada cliente, oferecendo cursos na área e banco de dados mais completo; b) incentivar as vendas com cartões de crédito por serem mais seguras; c) as empresas precisam passar informações verídicas dos clientes para as demais, evitando que um cliente inadimplente em uma empresa possa comprar em outra; d) um sistema de cobrança informatizado com convênios com os principais bancos da cidade, evitando desgastes com os clientes.

Fica como sugestão para pesquisas e estudos futuros o atendimento ao cliente, logística e motivos que têm provocado falências em larga escala de comércios atacadistas local.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Pedro Cardoso de. Inadimplência: cobrança ou gestão de contratos. In: **Gestão e Liderança**. (Artigo). Disponível em: <http://www.gestaoelideranca.com.br/gestaoelideranca/principal/conteudo.asp?id=5363>. Acesso em: 10 set. 2008. 11h30min.

ANTONIALLI, Luiz Marcelo. Problemas de sucessão e a sobrevivência das

empresas familiares. In: **III SEME AD**. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/Semead/3semead/Resumos/Art002.htm>. Acesso em: 10 out. 2008. 11h34min.

BRAGA, r. **Fundamentos e técnicas de administração financeira**. São Paulo: Atlas, 1995.

BRAZ, Shelbert. A evolução do crédito no período 2000-2004. In: IPARDES, INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL. **Análise conjuntural**. Curitiba, v.27, n.7-8, p. 1-40, julho/agosto 2005. Disponível em: [http://www.ipardes.gov.br/pdf/bol\\_ana\\_conjuntural/bol\\_jul\\_ago\\_05.pdf](http://www.ipardes.gov.br/pdf/bol_ana_conjuntural/bol_jul_ago_05.pdf). Acesso em 5 set. 2008. 10h48min. P. 13-14.

CAMARGOS, Marcos Antônio de *et al.* **Levantamento dos fatores condicionantes de inadimplência em processos de concessão de crédito a micro e pequenas empresas do Estado de Minas Gerais**. Disponível em: [http://www.cedeplar.ufmg.br/seminarios/seminario\\_diamantina/2008/D08A038.pdf](http://www.cedeplar.ufmg.br/seminarios/seminario_diamantina/2008/D08A038.pdf). Acesso em: 5 set. 2008. 11h08min.

COSTA, Renato Cristiano. **Característica dos clientes de empresas de médio porte do segmento contábil localizados no Estado de São Paulo**. (Artigo) 2006. Disponível em: [http://www.alvoradaplus.com.br/Docs/revista\\_eletronica/edicao\\_3/artigo\\_renato.pdf](http://www.alvoradaplus.com.br/Docs/revista_eletronica/edicao_3/artigo_renato.pdf). Acesso em: 5 set. 2008. 11h01min.

CIA, Josimar Cordenonssi. Propostas de medidas de inadimplência para o mercado brasileiro. Encontro da ANPAD (27. 2003, Atibaia, SP) Anais... Atibaia, São Paulo: ANPAD, 2003. 1 CD-ROOM. *Apud* SOUZA, Sandra Marinho de. **Solvência empresarial e risco de crédito: um estudo na indústria brasileira de fios e cabos de cobre no ano de 2002**. Dissertação (mestrado). Curso de Administração Estratégica. Universidade Salvador - UNIFACS. Disponível em: [http://www.infinitaweb.com.br/albruni/orientados/dis\\_sandra.pdf](http://www.infinitaweb.com.br/albruni/orientados/dis_sandra.pdf). Acesso em: 15 set. 2008. 10h21min.

FIORENTINI, Sandra Regina B. **Inadimplência**. SEBRAE. (Artigo). Disponível em: [www.sebraesp.com.br/principal/abrindo%20seu%20neg%C3%B3cio/produtos%20sebrae/artigos/listadeartigos/inadimplencia.aspx](http://www.sebraesp.com.br/principal/abrindo%20seu%20neg%C3%B3cio/produtos%20sebrae/artigos/listadeartigos/inadimplencia.aspx). Acesso em: 6 set. 2008. 11h16min.

\_\_\_\_\_. **Inadimplência: como evitar e resolver**. SEBRAE. (Artigo). 2002. Disponível em: <http://www.acifv.org.br/paginas/PDF/Saiba/inadimplenciaComoEvitarResolver.pdf>. Acesso em: 6 set. 2008. 11h22min.

FRANZIN, Narciso Américo. Construção de um modelo de previsão de insolvência de micro e pequenas empresas através da planilha eletrônica. 2002. 106 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. *Apud* SOUZA, Sandra Marinho de. **Solvência empresarial e risco de crédito: um estudo na indústria brasileira de fios e cabos de cobre no ano de 2002**. Dissertação (mestrado). Curso de Administração Estratégica. Universidade Salvador - UNIFACS. Disponível em: [http://www.infinitaweb.com.br/albruni/orientados/dis\\_sandra.pdf](http://www.infinitaweb.com.br/albruni/orientados/dis_sandra.pdf). Acesso em: 15 set. 2008. 10h21min.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PAIVA, Carlos Alberto. **Administração do risco de crédito**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

PELLIZZARO, Fabio; CUNICO, Juliano. **Concessão de crédito e inadimplência: estudo de caso em um supermercado localizado no meio oeste catarinense**.

Disponível em:

<http://www.unoescjba.edu.br/extensao/eventos/enepo/trabalhos/credito.pdf>. Acesso em: 5 set. 2008. 112h22min.

PRADO, Jocimar Donizeti do; DALAZOANA, Júlio César. O relacionamento do pequeno empresário com o cliente: um estudo de caso em empresa de comércio de materiais de construção. In: **II Encontro de Engenharia e Tecnologia dos Campos Gerais**. 14 a 15 de Agosto de 2008. Disponível em:

[http://www.pg.cefetpr.br/ppgep/anais/artigos/eng\\_civil/21%20O%20RELACIONAM%20DO%20PEQUE%20EMPRES%20COM%20CLIENTE%20UM%20ESTUD%20DE%20CASO%20EMPRESA%20COMERC%20MATER%20CONSTR.pdf](http://www.pg.cefetpr.br/ppgep/anais/artigos/eng_civil/21%20O%20RELACIONAM%20DO%20PEQUE%20EMPRES%20COM%20CLIENTE%20UM%20ESTUD%20DE%20CASO%20EMPRESA%20COMERC%20MATER%20CONSTR.pdf). Acesso em 9 set. 2008. 12h30min.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise do risco de crédito**. São Paulo: Atlas, 2003.

SOUZA, Sandra Marinho de. **Solvência empresarial e risco de crédito: um estudo na indústria brasileira de fios e cabos de cobre no ano de 2002**. Dissertação (mestrado). Curso de Administração Estratégica. Universidade Salvador - UNIFACS. Disponível em: [http://www.infinitaweb.com.br/albruni/orientados/dis\\_sandra.pdf](http://www.infinitaweb.com.br/albruni/orientados/dis_sandra.pdf). Acesso em: 15 set. 2008. 10h21min.

VENTURA, Eloy Câmara. **A evolução do crédito da antiguidade aos dias atuais**. Curitiba: Juruá, 2000.

## Obras Consultadas

BIZARRO, Carlos R. **Controlar para não fechar**. 2003. Disponível em: [http://www.empresario.com.br/artigos/artigos\\_html/artigo\\_190903.html](http://www.empresario.com.br/artigos/artigos_html/artigo_190903.html). Acesso em 22/07/2008. Acesso em: 10 set. 2008..18h16min.

CERQUEIRA, Daniel Ricardo de Castro. Créditos e inadimplência no sistema financeiro nacional: evolução recente. In: **IPEA, Boletim Conjuntural**, n. 42, Julho/98. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/pub/bccj/bc\\_042k.pdf](http://www.ipea.gov.br/pub/bccj/bc_042k.pdf). Acesso em: set. 2008. 11h20min.

## **APÊNDICES**

# QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PROPRIETÁRIOS DE EMPRESAS ATACADISTAS DE CACOAL – NAS PROXIMIDADES DA RODOVIÁRIA

Pesquisa relacionada ao “*Risco de crédito nas empresas atacadistas de Cacoal localizada nas proximidades da rodoviária de Cacoal: o caso da inadimplência.*”

**Pesquisador:** Ricardo Vilas Boas da Silva  
**Graduação em** *Administração de Empresas*, pela UNIR

## ATENÇÃO

NÃO COLOCAR NOME DO QUESTIONADO NEM DA EMPRESA, POIS ESTE VAI NA AUTORIZAÇÃO PARA A PESQUISA, A QUAL SERÁ MANTIDA EM SIGILO, SENDO CONSERVADO AOS CUIDADOS DO PESQUISADOR COMO COMPROVANTE DE PARTICIPAÇÃO E VERACIDADE DA PESQUISA.

**Ramo de atividade:** \_\_\_\_\_

### 1) Quais os critérios utilizados pela empresa para abertura de crédito para clientes?

- ( ) Consulta no SERASA                      ( ) Endereço fixo residencial  
( ) Endereço Comercial                      ( ) Casa própria ou não  
( ) Consulta nos SPC                      ( ) Telefone fixo e móvel  
( ) Consulta de outros lugares que compra. QUANTOS? \_\_\_\_\_  
( ) Nome de pessoas que conhece. COMO PROCEDE? \_\_\_\_\_  
( ) Outros \_\_\_\_\_

### 2) O cliente que deixa de ser inadimplente volta a comprar no crédito na empresa?

- ( ) Sim                      ( ) Não

### QUAIS OS CRITÉRIOS PARA QUE ISSO OCORRA?

### 3) Há registro de clientes que realizam compras com pagamento à vista?

- ( ) Sim                      ( ) Não

### 4) Em percentual, quanto a sua carta de clientes, qual o número de inadimplentes no primeiro semestre de 2008?

- ( ) de 0 a 10                      ( ) de 51 a 60  
( ) de 11 a 20                      ( ) de 61 a 70  
( ) de 21 a 30                      ( ) de 71 a 80  
( ) de 31 a 40                      ( ) de 81 a 90  
( ) de 41 a 50                      ( ) de 91 a 100

### 5) Quais as formas de vendas realizadas pela empresa?

- ( ) À vista                      ( ) À cartão  
( ) Nota Promissória                      ( ) Cheque pré-datado



**6) A inadimplência prejudica o seu poder de capital de giro?**

( ) Sim                      ( ) Não

**POR QUE?**

---

---

**7) A empresa realiza “provisão de clientes duvidosos”?**

( ) Sim                      ( ) Não

**SE FOR POSITIVO, quem é o profissional (colocar a função) que lida com esta parte e quantos por cento dos inadimplentes é posto nesta conta?**

---

---

**8) Qual a política da empresa quanto aos clientes que atrasam o pagamento das parcelas do crédito?**

( ) Liga cobrando. COM QUANTO TEMPO DE ATRASO? \_\_\_\_\_

( ) Manda uma carta de cobrança. COM QUANTO TEMPO DE ATRASO? \_\_\_\_\_

**9) Quais as principais dificuldades encontradas pela empresa?**

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| ( ) Clientela em potencial                    | ( ) Inadimplência          |
| ( ) Direitos do consumidor                    | ( ) Capital de giro        |
| ( ) Concorrência desleal                      | ( ) Banco / financiamento  |
| ( ) Poder aquisitivo baixo da população local | ( ) Fornecedores distantes |
| ( ) Mão-de-obra qualificada                   | ( ) Outros _____           |

**10) Na sua opinião, porque ocorre tanta inadimplência nos comércios de atacadistas?**

---

---